

	DIRECTIVA No. <u>001</u> -2019/ GOB REG DRSP HAPCSR II2	DIR-HAPCSRPII.2
	DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN EL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA II.2	Edición N° 01-2019 Pag. [1]

**“DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACION DEL
 SISTEMA DE CITAS
 EN EL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA
 SANTA ROSA II.2”**



Formulado por: Unidad de Estadística e Informática	Revisado por: Unidad de Estadística e informática	Aprobado por: Director Ejecutivo.
Fecha 21/01/2019	Fecha.21/01/2019	Fecha.



	DIRECTIVA No. 001-2019/ GOB REG DRSP HAPCSR II2	DIR-HAPCSRPII.2
	DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN EL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA II.2	Edición N° 01-2019 Pag. [2]

ÍNDICE

I. OBJETIVO	03
II. FINALIDAD	03
III. BASE LEGAL	03
IV. ALCANCE	03
V. APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN	04
VI. DISPOSICIONES GENERALES	05
VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	07
IX. DSIPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	09
X. ANEXOS	
Anexo 01.- Fluxograma del Procedimiento	11
Anexo 02.- Instructivo d trabajo del técnico administrativo en el módulo de citas en admisión	12



	DIRECTIVA No. 001-2019/ GOB REG DRSP HAPCSR II2	DIR-HAPCSRPII.2
	DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN EL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA II.2	Edición N° 01-2019
		Pag. [3]

I OBJETIVO

Establecer los mecanismos para la atención programada de los pacientes en el Hospital de la Amistad Perú Corea Sata Rosa II.2, garantizando la calidad de la atención a los usuarios en los servicios asistenciales que brinda.

II FINALIDAD

Mejorar y optimizar los procesos de atención mediante el uso de las herramientas informáticas las cuales permitirá contar con mecanismos de programación para la atención de los pacientes a través del Sistemas de Citas, logrando con ello la reducción de los tiempos de atención e incrementando la satisfacción de nuestros pacientes.

III BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú (artículo 2º numeral 5).
- Ley General de Salud Ley N° 26842, artículo N° 01 y N° 40 y sus normas modificatorias.
- Ley de transparencia y Acceso a la Información Pública y demás Normas concordantes Ley N° 27806.
- Reglamento Nacional de Modernización de la Gestión Pública-Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.

IV ALCANCE

El alcance de esta resolución es de ámbito regional puesto que ya se cuenta con diversos canales de atención Citas por teléfono (04 líneas y Citas Web Institucional, lo que nos permite brindar a nuestros pacientes diversos



	DIRECTIVA No. 001/2019/ GOB REG DRSP HAPCSR II2	DIR-HAPCSRPII.2
	DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN EL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA II.2	Edición N° 01-2019
		Pag. [4]

mecanismos a través de los cuales agendar y reservar su atención de forma rápida y anticipada.

V APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

5.1 APROBACIÓN.

La Directiva de “PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CITAS EN EL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA II.2.”, contará con la Visacion de Asesoría Legal, Unidad de Estadística e Informática, Unidad de Gestión de la Calidad y de Dirección

5.2 VIGENCIA.

La presente directiva entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación y se mantendrá en tanto contribuya al cumplimiento eficiente y oportuno de los objetivos y metas de la institución.

5.3 ACTUALIZACION

La Unidad de Estadística e Informática, de acuerdo a las necesidades o requerimiento del área usuaria realizara las modificaciones y su respectiva actualización del Sistema de Citas.



	DIRECTIVA No. 001-2019/ GOB REG DRSP HAPCSR II2	DIR-HAPCSRPII.2
	DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN EL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA II.2	Edición N° 01-2019
		Pag. [5]

VI DISPOSICIONES GENERALES:

Paciente Nuevo sin Referencia:

Es el paciente que solicita por primera vez su atención en el Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II.2

Paciente nuevo con referencia:

Es el paciente que solicita por primera vez su atención en el Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II.2;

Paciente continuador sin cita:

Es el paciente que posee historia clínica y que no cuenta con una cita programada.

Paciente continuador con cita:

Es el paciente que posee historia clínica y que cuenta con una programada de la cual existe un registro.

Programación de turnos de consulta externa.

Corresponde a la distribución del personal profesional medico de consulta externa de acuerdo a sus horas programadas dentro del mes.



Sistema de Citas

Es la solución tecnológica que permite la programación de roles de atención médica, registro de citas y procedimientos, consta de:

- Central de Citas Telefónicas.
- Módulo de Citas de Admisión
- Módulo de Citas de Apoyo al Diagnostico (Rayos X, Ecografías y Tomografías)



	DIRECTIVA No. 001-2019/ GOB REG DRSP HAPCSR II2	DIR-HAPCSRPII.2
	DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN EL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA II.2	Edición N° 01-2019 Pag. [6]

Central de Citas Telefónicas.

Canal de atención telefónica que permite la interacción entre el agente tele operador de la Central de Citas Telefónicas y el responsable del paciente; pudiendo brindar cita al paciente continuador pagante, paciente beneficiario del SIS cuya referencia haya sido auditada y validada.

Módulo de Citas de Admisión Central.

Canal de atención presencial que permite la interacción entre el personal de Admisión Central y el responsable del paciente, pudiendo brindar cita al paciente continuador pagante, paciente nuevos con referencias y/o interconsultas previas y a los pacientes nuevos sin referencias en la institución.

Módulo de Citas de Apoyo al Diagnostico

Canal de atención mediante el cual se le puede brindar cita al paciente continuador pagante, paciente beneficiario del SIS cuya referencia haya sido auditada y validada; para los servicios de apoyo al diagnóstico como es Rayos X, Ecografías, Tomografías.



	DIRECTIVA No. 001-2019/ GOB REG DRSP HAPCSR II2	DIR-HAPCSRPII.2
	DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN EL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA II.2	Edición N° 01-2019 Pag. [7]

VII DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

El Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa establece como prioridad fortalecer lo siguiente:

- Al Sistema de Citas es una herramienta tecnológica que contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, brindando mayor calidad en los servicios de atención especializada, docencia e investigación, aportando el desarrollo tecnológico mediante la implementación de equipos y formulación de propuestas de normas para la salud e implementación de procesos, fortaleciendo la oferta de servicios que brinda la institución.
- La Unidad de Gestión de la Calidad elevara semestralmente a la Dirección Ejecutiva del HAPCSR II.2; un informe del consolidado y monitoreo de los indicadores del Sistemas de Citas, informado por la Unidad de Estadística e Informática.

Los participantes del presente proceso son:

- Dirección Ejecutiva del HAPCSR II.2
- Jefe del Dpto. de Consultorios Externo
- Jefe de la Unidad del Seguros.
- Jefe de la Unidad de Gestión de la calidad.
- Jefe de la Unidad de Apoyo al Diagnostico.
- Jefe de la Unidad de Estadística e Informática.
- Área de Imagen Institucional.

Los recursos utilizados en el Sistema de Citas son:

- **Infraestructura**
Ambiente para Central de Citas Telefónicas.



	DIRECTIVA No. 001-2019/ GOB REG DRSP HAPCSR II2	DIR-HAPCSRPII.2
	DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN EL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA II.2	Edición N° 01-2019
		Pag. [8]

- **Equipamiento.**
Computadoras de escritorio; headsets (micrófono y audífono), anexo telefónico, switch de comunicación (acceso a Red).
- **Mobiliario.**
Muebles de cómputo y sillas ergonómicas.
- **Software**
Se empleara el Sistema de Gestión Hospitalaria GalenHos, módulo de citas de consulta externa y de apoyo al diagnóstico (módulo de Rayos X, Tomografías y Ecografías)
- **Recursos Humanos.**
Personal asistencial y administrativo
Médicos, licenciadas en enfermería, técnico en enfermería, médicos auditores, personal de admisión, personal de central de citas, unidad de seguros y seguridad interna.
- **Monitoreo del Sistema de Citas.**
El control de calidad del Sistema de Citas se hará mediante los indicadores reportados por la Unidad de Estadística e informática a la Unidad de Gestión de la Calidad, quien realizara el seguimiento del indicador en términos de atributos de calidad, oportunidad, eficiencia y eficacia.

La Unidad de Gestión de la Calidad elevara



	DIRECTIVA No. 001-2019/ GOB REG DRSP HAPCSR II2	DIR-HAPCSRPII.2
	DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN EL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA II.2	Edición N° 01-2019 Pag. [9]

semestralmente a la Dirección General el consolidado semestral del Sistema de Citas y el seguimiento del indicador.

Responsabilidades

Son responsables de la correcta aplicación de la presente Directiva, las siguientes instancias.

- Dirección Ejecutiva del HAPCSR II.2
- Departamentos Médicos y sus dependencias
- Departamento de Enfermería
- Departamento de Apoyo al Diagnóstico.
- Oficina de Administración.
- Unidad de Gestión de la Calidad.
- Unidad de Estadística e Informática
- Unidad de Economía
- Unidad de Seguros.
- Servicio de Comunicaciones e Imagen Institucional



VIII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Los jefes de los Departamentos Asistenciales, de la Oficina de Administración y de Apoyo; deberán difundir la presente Directiva a todo el personal a su cargo.

La presente Directiva podrá ser revisada y actualizada por la Dirección General, cuando así se requiera.

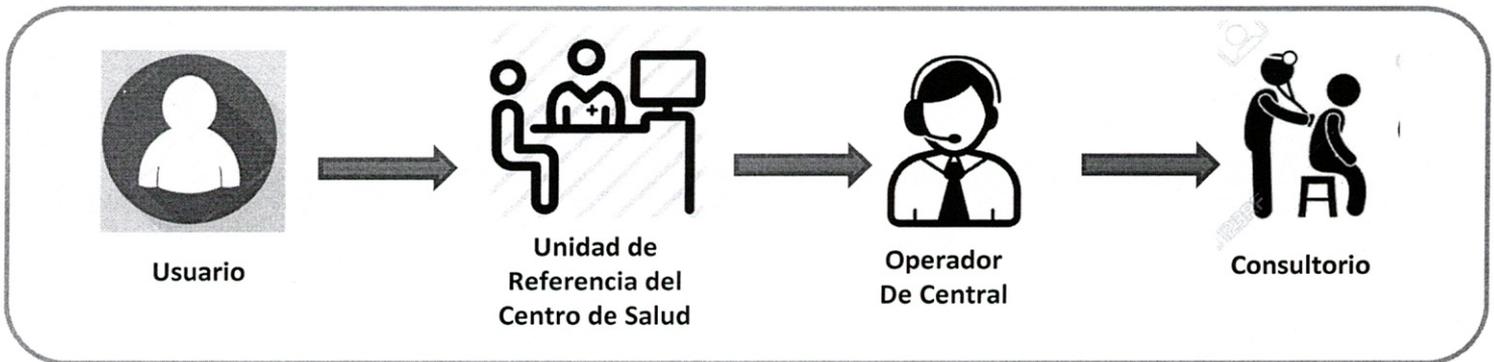


	DIRECTIVA No. ⁰⁰¹ .-2019/ GOB REG DRSP HAPCSR II2	DIR-HAPCSRPII.2
	DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN EL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA II.2	Edición N° 01-2019 Pag. [10]

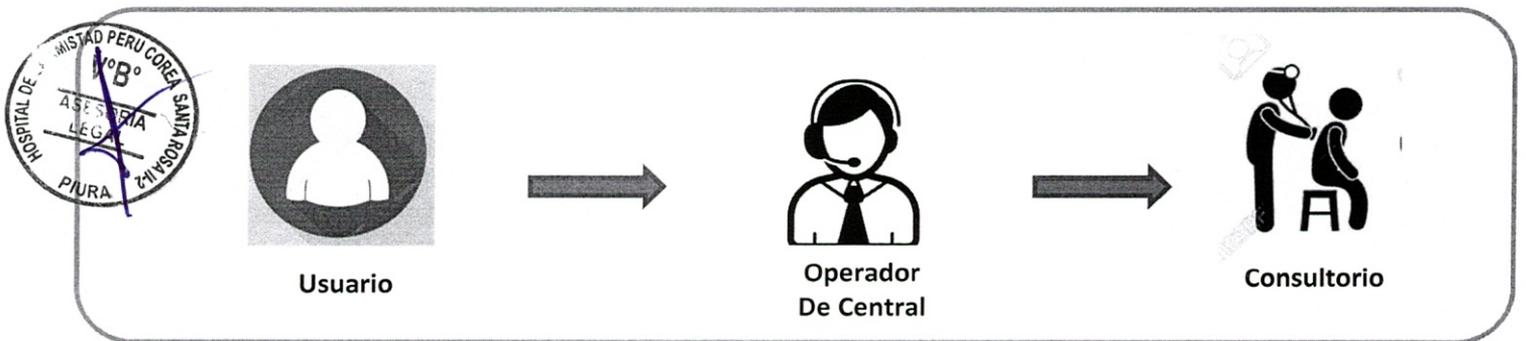
ANEXOS

- Anexo N° 01: FLUXOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.

Paciente SIS Nuevo

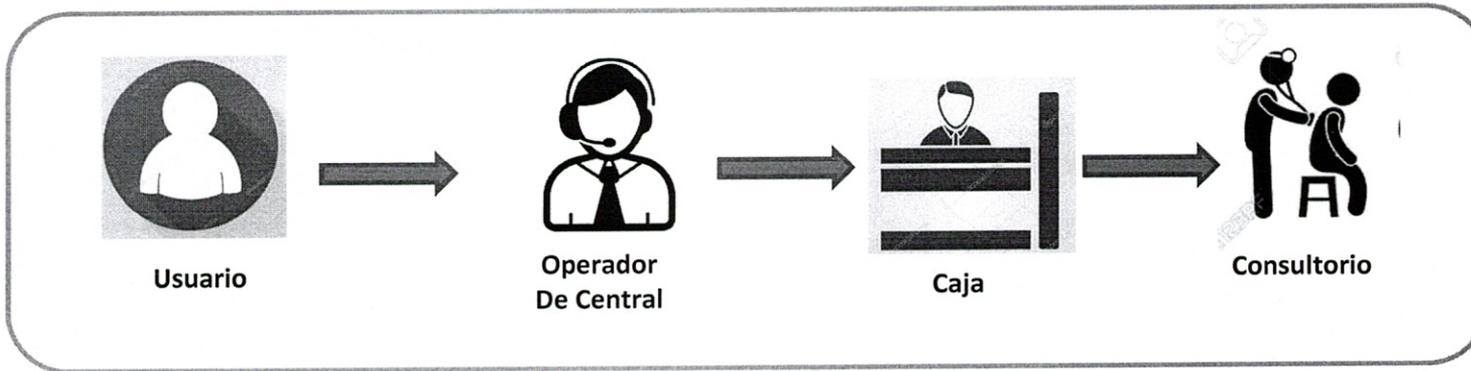


Paciente SIS Continuator



	DIRECTIVA No. 001.-2019/ GOB REG DRSP HAPCSR II2	DIR-HAPCSRPII.2
	DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN EL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA II.2	Edición N° 01-2019 Pag. [11]

Paciente Pagante Nuevo o continuador con Referencia o Interconsulta



	DIRECTIVA No. 001.-2019/ GOB REG DRSP HAPCSR II2	DIR-HAPCSRPII.2
	DIRECTIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS EN EL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU COREA SANTA ROSA II.2	Edición N° 01-2019
		Pag. [12]

ANEXO 02: INSTRUCTIVO DE TRABAJO DEL TECNICO ADMINISTRATIVO DEL MODULO DE CITAS DE ADMISION.

OBJETIVO:

Brindar cita al usuario externo, **NUEVO** (que presenta referencia y/o interconsulta) y **CONTINUADOR** (Pagante) que demande una atención en el Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II.2

RESPONSABILIDAD

Tecnico Administrativo del Modulo de Citas de Admision.

LINEAS DE GUIA:

- Prepare el equipo necesario para iniciar la atención a través del Módulo de Citas de Admisión.
- Identificarse con nombre y cargo
- Preguntar el nombre del usuario externo, identificación con DNI
- Realizar la confección de la Historia Clínica de ser necesario, solicitándose los datos al paciente u otra persona que lo acompañe.
- Verificar la condición del paciente: si es NUEVO en la especialidad y/o en la institución (verificar su referencia y/o interconsulta) o CONTINUADOR atienda al paciente según procedimiento en consultorio externo y asigne la cita correspondiente.
- Haga un resumen de la cita brindada al usuario de terminar su atención (fecha, hora, consultorio)
- Recuérdale al usuario que una vez grabada su cita deberá acercarse a pagar en caja de nuestra institución hasta dos horas antes de la atención.
- Despídase amablemente e invítele a continuar utilizando los otros servicios de la institución.
- Recordar que hasta las 13:00 horas se puede brindar cita para el día siguiente pasada esa hora se registrara para el subsiguiente día.

